

**IZVJEŠĆE POVJERENSTVA
ZA ZAŠTITU PRAVA KORISNIKA
U 2017.**

veljača 2018.

I. POVJERENSTVO

Hrvatska regulatorna agencija za mrežne djelatnosti (dalje: HAKOM) rješava sporove u svezi pružanja javnih komunikacijskih usluga, iznosa zaduženja za pruženu uslugu, kakvoće pružene usluge, povrede odredaba pretplatničkog ugovora i povrede prava u vezi sa zaštitom pristupa otvorenom internetu. Povjerenstvo ujedno rješava sporove između korisnika i davatelja poštanskih usluga te sporove između putnika i željezničkog prijevoznika.

Ravnatelj HAKOM-a donosi odluku u navedenim sporovima na transparentan, objektivan i ne diskriminirajući način na temelju prijedloga Povjerenstva za zaštitu prava korisnika usluga, pri čemu mišljenje Povjerenstva nije obvezujuće.

Povjerenstvo se sastoji od sedam članova, pri čemu je pet predstavnika iz stručne službe HAKOM-a: Marina Ljubić Karanović, dipl. iur. univ. spec. elect. comm, viši stručnjak za pravne poslove, Gordana Kulišić, dipl. oec., univ. spec. elect. comm., viši stručnjak za zaštitu korisnika, Jagoda Peleponjko, dipl. iur. univ. spec. elect. comm, viši stručnjak za pravne poslove, Ana Šubat Perković dipl. iur, stručnjak za pravne poslove i Andro Marčev, dipl.ing., viši stručnjak za zaštitu korisnika, inspektor elektroničkih komunikacija. Dva člana Povjerenstva su predstavnici udruga za zaštitu potrošača: Igor Vujović, dipl. ing. tele., Društvo za zaštitu potrošača Hrvatske „Potrošač“ i Vlado Biljarski, dipl. oec., udruga za zaštitu prava potrošača „Splitski potrošač“.

Povjerenstvo na temelju prikupljenih podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, utvrđuje činjenice i okolnosti za svaki pojedini slučaj te u skladu sa Zakonom o elektroničkim komunikacijama, Zakonom o poštanskim uslugama i Zakonom o regulaciji tržišta željezničkih usluga i zaštiti prava putnika u željezničkom prijevozu te općim aktima HAKOM-a, podnosi HAKOM-u prijedlog, odnosno mišljenje o rješenju spora. Povjerenstvo radi na zatvorenim sjednicama koje se održavaju prema potrebi, a najmanje jedanput mjesečno.

Nakon zaprimljenog prijedloga Povjerenstva HAKOM, odnosno ravnatelj HAKOM-a odlukom rješava spor na temelju podataka, dokumentacije i očitovanja stranaka u postupku, sukladno i u okvirima propisane nadležnosti.

Povjerenstvo za zaštitu prava korisnika podnosi Vijeću HAKOM-a godišnje izvješće o radu Povjerenstva za prethodnu kalendarsku godinu na prvoj sjednici u veljači.

Izvješće o radu Povjerenstva za zaštitu prava korisnika u 2017. prikazuje statističke podatke riješenih predmeta u 2017., kao i ostale podatke vezano uz rad Povjerenstva.

II. OBRADA PREDMETA U 2017.

Tijekom 2017. na sjednicama Povjerenstva je obrađeno 1467 predmeta koji se odnose na elektroničke komunikacije, 77 predmeta vezanih za poštanske usluge i 14 predmeta vezano za željezničke usluge.

Povjerenstvo razlikuje predmete koje su riješeni pozitivno, one koji su riješeni negativno, predmete koji su okončani rješenjem, odnosno odbačeni zbog nenadležnosti HAKOM-a, zbog ne postojanja ostalih formalnih pretpostavki za vođenje postupka jer je na primjer korisnik podnio zahtjev izvan roka ili nije proveo propisani postupak rješavanja spora te postupke koji su obustavljeni jer je korisnik je odustao od spora, odnosno jer je operator tijekom postupka pred HAKOM-om usvojio prigovor korisnika.

U predmetima koji su odbačeni zbog ne postojanja formalnih pretpostavki vodi se računa o tome da se korisnici upute na nadležnu instituciju gdje mogu ostvariti svoja prava, kao i da dobiju uputu o postupku rješavanja spora za moguće buduće situacije.

Tablica 1.

Broj sporova za čije rješenje je bila potrebna odluka o prethodnom pitanju u vezi zlouporabe osobnih podataka

Utvrđivanje prethodnog pitanja - zlouporaba podataka	
Rješenja kojima je korisnik upućen na AZOP	17
Rješenja o obustavi jer se korisnik nije obratio AZOP-u	4
Odluke donesene nakon što je AZOP ili sud donio odluku o prethodnom pitanju	2

Tablica 2.

Pregled sporova obrađenih na sjednicama Povjerenstva za zaštitu prava korisnika

SJEDNICA POVJERENSTVA	POZITIVNO	NEGATIVNO	RJEŠENJE		Ukupno	Odgovori na upit	Pošta	Željeznica
			OBUSTAVA	ODBAČIVANJE				
1	45	96	16	17	114	109	5	0
2	67	40	16	20	143	93	6	0
3	59	35	14	23	131	76	12	3
4	60	52	25	22	159	88	10	3
5	62	33	11	26	132	71	4	1
6	56	39	7	20	122	64	2	1
7	56	43	9	8	116	25	7	0
8	53	29	20	12	114	53	6	2
9	64	38	12	6	120	66	7	1
10	55	36	11	8	110	86	8	0
11	51	40	14	5	110	64	3	3
12	41	34	9	12	96	76	7	0
UKUPNO	669	455	164	179	1467	871	77	14

Napomena: Odgovori na upit, Pošta i Željeznica nisu ubrojani u ukupni broj predmeta

U odnosu na 2016. očigledan je pad broja pokrenutih sporova korisnika s davateljima poštanskih usluga, što je rezultat povećanih napora HAKOM-a za izobrazbom i informiranjem korisnika poštanskih usluga o njihovim pravima i obvezama.

U odnosu na vrste prigovora, najviše je bilo prigovora zbog oštećenja, odnosno umanjena sadržaja pošiljke te neobavljene usluge i neobavljene usluge u cijelosti.

Većina prigovora između putnika i željezničkog prijevoznika se odnosila na plaćanje dodatka u iznosu od 500,00 kuna, zbog vožnje bez prijevozne karte, a koji se plaća neovisno o činjenici koja relacija je u pitanju i koji rang vlaka. U odnosu na prethodne godine, zamjetno je smanjenje broja slučajeva u kojima HAKOM nije meritorno odlučivao o prigovoru, budući da nisu bile ispunjene procesne pretpostavke, odnosno putnik nije pravovremeno uputio prigovor Povjerenstvu kod željezničkog prijevoznika i HAKOM-u ili nije uopće uputio prigovor Povjerenstvu.

Najučestaliji prigovori korisnika elektroničkih komunikacijskih usluga odnosili su se na:

- prigovore vezane za internet uslugu (smetnje prilikom korištenja usluge);
- prigovore vezane za izostanak bitnih informacija o usluzi (u pravilu se odnose na nerazumijevanje uvjeta i cijene koja je iskazana na zahtjevu za zasnivanje pretplatničkog odnosa).

Tablica 3.

Sporovi po vrstama

VRSTE SPOROVA	Broj prigovora	%
Kvaliteta usluge	104	9,41%
Poslovanje	629	56,92%
Račun	352	31,86%
Usluge s posebnom tarifom	20	1,81%

Tablica 4.

Vrste sporova

KVALITETA USLUGE	9,41%
FIKSNA USLUGA	59,62%
Govorna usluga	11,29%
Internet	30,65%
IPTV	17,74%
Ostalo	40,32%
MOBILNA USLUGA	40,38%
Govorna usluga	33,33%
Internet	30,95%
Ostalo	35,71%
ODREDBE PRETPLATNIČKOG UGOVORA	56,92%
Prijevremeni raskid ugovora po ZZP-u	29,89%
Prijevremeni raskid - ostalo	41,18%
Netočne, netransparentne informacije	12,88%
Prijenos broja	4,29%
Ostalo	11,76%
RAČUN	31,86%
Osnovne usluge	56,53%
Internet promet	12,50%
Roaming	5,68%
Ostala zaduženja	25,28%
USLUGE S POSEBNOM TARIFOM	1,81%
Govorne usluge	15,00%
SMS usluge	85,00%

Tijekom 2017. uz svoju nadležnost donošenja mišljenja o predmetima, temeljem kojih HAKOM donosi odluku o rješenju spora, Povjerenstvo je u svom radu osobito vodilo računa o ovim okolnostima:

1. obzirom da Povjerenstvo ima dva člana koji su predstavnici udruga za zaštitu potrošača, ostali članovi Povjerenstva po potrebi pojašnjavaju istima uvjete pružanja usluga i postojeću regulativu, kako bi bili uspješniji u svom radu savjetovanja potrošača, a s druge strane stručna služba HAKOM-a dobiva vrijedne informacije o načinu razmišljanja i problemima potrošača,
2. predmeti obrađeni na sjednici Povjerenstva važan su pokazatelj situacije na tržištu i područja u poslovanju operatora prema korisnicima koji zahtijevaju dodatnu regulaciju i djelovanje HAKOM-a, slijedom čega su poslužili kao pomoć u stručnim mišljenjima o najboljoj praktičnoj primjeni odredbi Pravilnika o načinu i uvjetima obavljanja djelatnosti elektroničkih komunikacijskih mreža i usluga te donošenju izmjena navedenog pravilnika,

3. uzimajući u obzir nove pojavnosti na tržištu i činjenicu kako je nemoguće i nesvrhsishodno u manjim vremenskim razmacima inzistirati na promjeni propisa, pravilnim tumačenjem svrhe pojedinih odredbi, Povjerenstvo je svjesno kako zauzeto mišljenje o načinu rješenja pojedinog spora može utjecati na praksu operatora, odnosno usmjeriti njihovo djelovanje prema načelu visoke razine zaštite korisnika i transparentnosti uvjeta pružanja usluga, a s druge strane uočeni problemi prilikom rješavanja predmeta omogućavaju HAKOM-u brzo djelovanje u cilju sprječavanja nastanka daljnje štete za korisnike.

Marina Ljubić Karanović, dipl. iur. predsjednica Povjerenstva

Marina Ljubić Karanović